CAN.BI.AS. – BIOSYSTEM

Ente: CAN.BI.AS. LABORATORIO ANALISI CLINICHE CARAVAGGIO S.r.l.

Via Massa di San Giuliano, 229 – 00132 Roma
tel. 06.2261475 – e-mail: info.biosystem@bianalisi.it
sito: www.bianalisi.it

Legale Rappresentante: Giuliano Caslini
Direttore Tecnico del Laboratorio: Dott. Gianluigi Riccardo Guarina
Site manager: Francesca Falconio

Nuova edizione

PRESENTAZIONE

CAN.BI.AS. – BIOSYSTEM è un laboratorio analisi privato accreditato con il Sistema Sanitario Regionale appartenente al Gruppo Bianalisi, realtà presente sul territorio nazionale attraverso una rete di laboratori di analisi, punti prelievo e poliambulatori specialistici.

CAN.BI.AS. – BIOSYSTEM eroga prestazioni ambulatoriali di prevenzione, diagnosi, cura e monitoraggio dello stato di salute, attraverso servizi di medicina di laboratorio, avvalendosi di professionisti qualificati e di tecnologie adeguate, con l'obiettivo di offrire servizi sanitari sicuri, accessibili e rispondenti ai bisogni degli utenti.

La presente Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale **CAN.BI.AS. – BIOSYSTEM** presenta la propria organizzazione e informa gli utenti sui servizi offerti, sulle modalità di accesso alle prestazioni e sugli standard di qualità adottati. Il documento illustra inoltre i diritti e i doveri degli utenti e le modalità per presentare osservazioni, suggerimenti, encomi o reclami.

La Carta dei Servizi rappresenta anche un impegno della struttura nei confronti degli utenti e uno strumento di miglioramento continuo. La qualità dei servizi erogati viene monitorata attraverso specifici indicatori, la rilevazione della soddisfazione degli utenti e l'analisi delle segnalazioni ricevute, al fine di individuare eventuali interventi migliorativi.

MISSIONE ED OBIETTIVI

CAN.BI.AS. – BIOSYSTEM, in quanto parte del Gruppo Bianalisi, condivide i valori e gli indirizzi strategici del Gruppo, orientati alla promozione dell'eccellenza dei servizi sanitari, alla centralità della persona, all'accessibilità delle prestazioni e alla qualità dell'assistenza.

Il Gruppo Bianalisi promuove l'eccellenza dei suoi servizi attraverso una sempre più stretta cooperazione con le realtà sanitarie locali, una collaborazione solida con i più qualificati specialisti, e l'utilizzo di macchinari, tecnologie e prodotti che rappresentano lo state of art del mercato. Bianalisi punta a rendere la propria offerta di prestazioni medico sanitarie sempre più capillare ed accessibile, per servire il maggior numero possibile di utenti, garantendo qualità delle prestazioni e ridotti tempi di attesa.

Il Gruppo Bianalisi promuove inoltre la centralità della persona attraverso un costante tentativo di coniugare all'elevata qualità delle prestazioni erogate un ascolto attento e un rispetto saldo delle sfere più personali dell'esistenza, spesso e volentieri implicate nelle questioni di salute.

Il Gruppo Bianalisi con il potenziamento del proprio network, che è in grado di fornire prestazioni integrate nei suoi punti di accesso, desidera progettare e costruire nuovi percorsi in risposta alle sfide sempre più complesse che il sistema sanitario deve affrontare.

PRINCIPI FONDAMENTALI

<u>Uguaglianza</u>
A tutti i cittadini vengono erogati gli stessi servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità
A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo da parte del personale che opera nella struttura.

Continuità
Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

Diritto di scelta
Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di libera scelta rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

Partecipazione
È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con reclami, osservazioni e suggerimenti, all'erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato dalla struttura.

Efficienza ed efficacia
Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, e la struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Trasparenza
Il Servizio garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia degli esami, come e dove vengono effettuati, i tempi di risposta e le tariffe applicate ai soggetti privati e a quelli che usufruiscono del SSN.

Obiettivi di miglioramento
Il Gruppo Bianalisi considera obiettivo principale il conseguimento di una buona qualità dei servizi forniti agli utenti. Ciò comporta necessariamente un adeguamento costante ai bisogni ed alle richieste dei cittadini.

AUTORIZZAZIONE, ACCREDITAMENTO E SISTEMA QUALITÀ

La struttura ha ottenuto l'Autorizzazione e l'Accreditamento definitivo con DCA U00301del 02/07/2015 per l'attività di Laboratorio generale di base. A seguito della fusione per incorporazione, con Deliberazione della Giunta Regionale n. 216 del 12 aprile 2024, la Regione Lazio ha disposto la voltura dei titoli di autorizzazione all'esercizio e di accreditamento istituzionale in favore di CAN.BI.AS. Laboratorio Analisi Cliniche Caravaggio S.r.l., quale società incorporante.

Per la gestione dei requisiti minimi per l'autorizzazione regionale all'esercizio e dei requisiti di accreditamento secondo il DCA 469/2017, la struttura ha adottato un sistema di gestione interno della qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001 e ottenuto la certificazione allo standard.

Il Laboratorio è parte della Rete Bianalisi nel Lazio e pertanto la fase analitica viene effettuata dal laboratorio capofila con sede in Via Accademia degli Agiati, Roma (Caravaggio).

STRUTTURA

CAN.BI.AS. – BIOSYSTEM è situato in via Via Massa di San Giuliano, 229 – 00132 Roma.
È possibile raggiungere la struttura con i mezzi pubblici:

- **In metropolitana:** dal capolinea della **Metro C – Pantano**, proseguendo con la **linea autobus 055**, che transita direttamente su Via Massa San Giuliano, con fermata davanti al Centro.
- **In autobus:** dalla **stazione FS di Lunghezza**, con la **linea 042** in direzione S. Vittorino, scendendo alla fermata **Massa San Giuliano**; in alternativa, con la **linea 314** da Largo Preneste oppure con la **linea 055**, con fermata davanti al Centro.

È disponibile un piccolo parcheggio davanti al Centro per chi raggiunge la Struttura con l'auto, oltre ai parcheggi presenti nelle immediate vicinanze e nelle vie limitrofe che attorniano la Struttura.
All'ingresso possono accedere anche pazienti disabili, in rispetto alle disposizioni sull'abbattimento delle barriere architettoniche. È presente la rampa di accesso per raggiungere i locali del Centro stesso.
La maggior parte dei locali è dotata di ampie finestre che assicurano sufficiente aerazione naturale; nei locali privi di aerazione naturale è installato un impianto di immissione ed estrazione forzata dell'aria.
Il Centro articola la propria offerta di servizi sanitari ad un potenziale bacino di utenza di circa 962.000 abitanti.
Il Centro è accreditato nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale.
I costi delle prestazioni e dei servizi in regime convenzionato sono regolamentati dal Nomenclatore Tariffario in vigore.
Per molti cittadini sono in essere esenzioni di spesa sanitaria dovute a reddito, all'età o a patologie.
Risulta perciò interesse dell'utente e nostro dovere di informazione, in sede di prenotazione, inquadrare le posizioni specifiche dell'utente stesso per permettergli di poter accedere a tutte le facilitazioni offerte dalla normativa vigente.
Allegato parte integrante della carta dei servizi il Tariffario distinto tra SSN e Regime di Solvenza.

MODALITÀ DI ACCESSO

ORARI DI APERTURA

- Dal Lunedì al Venerdì dalle 07.00 alle 13.30 e dalle 15.00 alle 18.00
- Sabato dalle 07.00 alle 13.00
- Domenica chiuso

PRENOTAZIONI

L'accesso ordinario alle prestazioni è regolato dall'ordine di precedenza determinato dal numero dell'eliminacode: tramite il totem posto all'esterno l'utente accede alla sala d'attesa con il numero visualizzato sul display.

Per gli esami del sangue non è necessaria la prenotazione, salvo specifiche prestazioni che richiedono organizzazione o preparazione particolare. Per tali prestazioni la prenotazione è concordata telefonicamente con l'accettazione.

ACCETTAZIONE

Nel giorno concordato, l'Utente si deve presentare in segreteria per il compimento delle operazioni di accettazione.
Inoltre, per essere sottoposto all'esame, il paziente dovrà portare con sé tutta la documentazione sanitaria e personale di cui è in possesso:

- Impegnativa S.S.N.;
- Tessera Sanitaria e documento di Identità valido;

Negli orari d'apertura, l'Accettazione fornisce informazioni relative alle prestazioni disponibili e alle relative tariffe.

PRIVACY - TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Ai sensi del D.lgs. 196/2003, durante la fase di accettazione il paziente viene informato in merito al trattamento dei suoi dati sensibili. I dati riguardanti i pazienti sono conservati secondo le normative vigenti e tenuti scrupolosamente sotto il vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy. A maggiore tutela e garanzia, il paziente verrà chiamato dal nostro personale con il numero assegnatogli dall'Ufficio Accettazione.

PAGAMENTO DEL TICKET

Il pagamento del ticket si effettua allo sportello dell'Accettazione precedentemente all'erogazione della prestazione. All'Utente viene consegnata la fattura, in apposito foglio separato sono riportati il giorno e l'ora prestabiliti per il ritiro dell'esame, mentre gli Utenti esentati dal pagamento del ticket riceveranno le stesse indicazioni su un apposito foglio di ritiro.

I pagamenti possono essere effettuati anche mediante carta di credito e bancomat.

CONSEGNA REFERTI

In attuazione di quanto stabilito dal Reg UE n° 679/2016 (DGPR) (recepito in Italia con D.lgs. 101/2018) per la tutela della privacy, i referti sono consegnati in cartellina chiusa e possono essere ritirati dall'interessato, o da persona delegata (autorizzazione alla consegna mediante firma della delega posta in calce al modulo ritiro referti), previa presentazione di un documento d'identità.

MANCATO RITIRO DEI REFERTI

In caso di mancato ritiro dei referti entro 30 giorni dalla data prevista, l'assistito è tenuto al pagamento per intero del costo della prestazione, anche se esente (Legge n. 296/2006 - Finanziaria 2007).

ORGANIZZAZIONE

LA DIREZIONE È COMPOSTA DA:
• Legale Rappresentante: Giuliano Caslini
• Direttore Tecnico del Laboratorio: Dott. Gianluigi Riccardo Guarina, iscritto all'Ordine Nazionale dei Biologi, sezione A, n. AA_052298
• Site Manager: Francesca Falconio

LA DIREZIONE GENERALE
Rappresenta legalmente l'azienda ed ha la responsabilità delle seguenti attività:
1) Definire il piano economico/finanziario e di marketing;
2) Assegnare i mezzi e le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi strategici e di qualità, nel rispetto degli obblighi di legge;

3) Definire l'organizzazione;
4) Gestire motivazione ed addestramento delle persone
5) Verificare l'efficacia e l'efficienza dei processi interni;
6) Coordinare i professionisti che interagiscono nel processo aziendale affinché tutti operino in conformità ai medesimi orientamenti strategici.

LA DIREZIONE TECNICA DEL LABORATORIO
Ha la responsabilità delle seguenti attività aziendali:
1) Dirigere, indirizzare e coordinare l'azione dei reparti ai fini organizzativi ed igienico sanitari;
2) Partecipare alla determinazione dei criteri, mediante indicazioni, proposte, valutazioni, per l'individuazione degli obiettivi e delle risorse da assegnare ai reparti e per la verifica dei risultati raggiunti.

SERVIZI OFFERTI

CAN.BI.AS. – BIOSYSTEM contribuisce, insieme alle altre istituzioni pubbliche o private, a soddisfare i bisogni di salute dei cittadini mediante l'erogazione di prestazioni di laboratorio analisi in relazione alle risorse assegnate ed alla dotazione tecnologica disponibile.
Le prestazioni erogate dal **CAN.BI.AS. – BIOSYSTEM** comprendono:
Analisi Cliniche

Le prestazioni vengono erogate sia in convenzione con SSR che in regime di solvenza.

Prelievi: (Direttore di Laboratorio - Dott. Gianluigi Riccardo Guarina)
Il servizio di prelievo consente l'erogazione degli esami di:
Chimica Clinica, Ematologia, Coagulazione, Microbiologia, Immunologia, Allergologia, Tossicologia.

Per il prelievo ematico è necessario presentarsi a digiuno.
L'esecuzione del prelievo non richiede prenotazione ed il servizio è fruibile dal lunedì al sabato dalle 07.00 alle 10.00. È possibile l'accesso senza impegnativa in autoprescrizione.

Sono a disposizione dell'utenza presso gli sportelli dell'Accettazione:
• Elenco degli esami eseguiti con i relativi tempi di consegna referto, il costo per esame sia con SSN che in regime di Solvenza;
• Le istruzioni per la preparazione ad alcuni esami particolari e le modalità di conservazione dei campioni biologici raccolti a domicilio.

STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

La struttura pone al centro dell'attività i bisogni e la domanda di salute dei pazienti e si impegna a garantire risposte appropriate ed efficaci, nel rispetto della dignità, delle opinioni personali e della riservatezza.

- Presenza di personale qualificato.
- Audit periodici.
- Formazione e aggiornamento continuo del personale.

- Verifica sistematica da parte del Responsabile Qualità dei controlli pianificati e della soluzione dei reclami ricevuti.
- Collaborazione e disponibilità del personale medico.
- Mantenimento di ambienti puliti, sani e accoglienti.

TABELLA DEGLI STANDARD

Area in esame	Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Accesso	Rispetto tempi di attesa	Tempo di attesa in accettazione	Da 10 a 15 minuti
Accesso	Informazioni chiare e semplici	Presenza di personale qualificato e adeguata segnaletica	Percezione della qualità > 90% tramite questionario
Accesso	Abbattimento barriere architettoniche	Percorsi facilitati e abbattimento delle barriere	Reclami < 1
Relazioni con gli utenti	Facile riconoscibilità del personale	Personale dotato di cartellino di riconoscimento	Non conformità < 1
Segnalazione disservizi	Possibilità di presentazione osservazioni/reclami	Modulistica in accettazione	Reclami < 5
Segnalazione disservizi	Risposte alle osservazioni/reclami	Tempo di risposta ai reclami	Entro 15 giorni
Soddisfazione utenti	Livello di gradimento dei servizi	Questionario presente in accettazione	Percezione complessiva della qualità > 80% tramite questionario
Rispetto privacy	Tutela dei dati personali	Richiesta consenso al trattamento dei dati	Consensi secondo Reg. UE 2016/679
Fase preanalitica	Informazione preventiva	Consegna opuscoli informativi per la preparazione agli esami	Opuscoli sempre aggiornati
Fase analitica	Controlli di qualità	CQI e VEQ	Risultati sempre attendibili
Fase post-analitica	Rispetto tempi di refertazione	Tempo di attesa per la refertazione	Rispetto della tempistica indicata nel foglio di ritiro

SEGNALAZIONE RECLAMI O SUGGERIMENTI

Il Paziente, i suoi familiari e accompagnatori ed il suo Medico Curante possono presentare reclamo o segnalazioni, verbalmente o per iscritto, inviando lettere o e-mail.

Referente per i reclami: Sig.ra Francesca Falconio, Site Manager.

Ogni reclamo, segnalazione e/o suggerimento verrà registrato su un apposito modulo, sarà oggetto di analisi e prevedrà l'attivazione di una specifica istruttoria.

Le segnalazioni anonime vengono ugualmente prese in considerazione, se ritenute utili per il miglioramento del servizio.

La presente Carta dei Servizi viene revisionata anche in virtù delle segnalazioni provenienti dall'utenza o da altri portatori di interesse.

PARTECIPAZIONE E SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

L'utente può formulare osservazioni e suggerimenti. La struttura acquisisce periodicamente la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio tramite questionari e utilizza i reclami e i risultati dei controlli di qualità come elementi di monitoraggio e miglioramento.

DIRITTI E DOVERI

L'utente ha diritto di:

- ricevere il miglior servizio possibile, con l'utilizzo delle più adeguate tecnologie e conoscenze scientifiche;
- usufruire di un'assistenza professionale e personalizzata;
- ricevere informazioni complete sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
- ricevere le informazioni necessarie per essere effettivamente informato;
- essere informato sulle possibilità di accertamenti e trattamenti alternativi, anche presso altre strutture;
- alla riservatezza dei dati e delle circostanze inerenti alla propria condizione;
- formulare reclami, che devono essere raccolti, esaminati e riscontrati.

L'utente ha il dovere di:

- mantenere un comportamento responsabile e rispettoso dei diritti degli altri utenti e collaborare con il personale;
- fornire informazioni chiare e precise;
- rispettare ambienti, attrezzature e arredi;
- evitare comportamenti che arrechino disturbo o disagio ad altre persone;
- rispettare il divieto di fumare;
- segnalare eventuali disfunzioni al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.

ORGANISMI ESTERNI DI TUTELA

L'Utente può inoltre rivolgersi, per informazioni, orientamento e tutela dei propri diritti in ambito sanitario, al Tribunale per i Diritti del Malato (TDM) di Cittadinanzattiva, attraverso il punto di riferimento regionale del Lazio – PIT Salute.

Cittadinanzattiva Lazio APS – Tribunale per i Diritti del Malato / PIT Salute

Sede: Via Ariosto 3, 00185 Roma, presso ASL Roma 1

Telefono: 06 86797475

Orari: dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00, su appuntamento

E-mail: pitroma.ca@gmail.com

Segnalazioni online: https://segnalazionilazio.cittadinanzattiva.it/

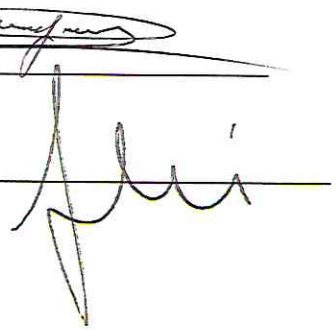
Sito web: https://lazio.cittadinanzattiva.it/

Il Tribunale per i Diritti del Malato offre informazione, orientamento e tutela dei cittadini in ambito sanitario, anche con riferimento a liste di attesa, ticket, qualità dei servizi e diritti dei pazienti.

APPROVAZIONE

La presente Carta dei Servizi è predisposta sulla base della documentazione aziendale disponibile e del format aziendale fornito, con articolazione coerente con le quattro sezioni indicate dal DCA U00311/2014.

Data revisione: 16.09.2026

Firma Direzione Tecnica: _____
Dott. Gianluigi Riccardo Guarina

Firma Legale Rappresentante: _____
Dott. Giuliano Caslini